



Kansliavdelningen

SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN

Handläggare: Nina Ström
Tfn: 08-508 25 014

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2005-03-30

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2005-04-19
DNR 106-132/2005

Till
Socialtjänstnämnden

**Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad
2005-2007**

Remiss från kommunstyrelsen
(1 bilaga)

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Tjänsteutlåtandet överlämnas till kommunstyrelsen.

Dag Helin

Eddie Friberg

Sammanfattning

Förvaltningen anser att det är viktigt att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram har utformats för staden. I och med den snabba utvecklingen i samhället behöver konsumenten stärkas för att bättre kunna klara av de krav som ställs.

Handlingsprogrammet bör också ta upp stadens ansvar för budget- och skuldrådgivning. Detta arbete är obligatoriskt enligt lag och tangerar i allra högsta grad konsumentfrågorna, särskilt om man ser till de medborgare som är särskilt utsatta.

Förvaltningen vill slutligen framföra ett önskemål om en konferens för stadens förvaltningar i anslutning till att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska börja gälla.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden remitterat Stockholms stads konsumentpolitiska program för 2005-2007. Remisstiden går ut den 29 april 2005.

Konsumentnämnden har den 17 februari 2005 fattat beslut om programmet och efter en remissrunda ska ärendet behandlas av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under våren.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen i samarbete med staben och kundorienterade verksamheter.

Det konsumentpolitiska handlingsprogrammet i sammanfattning

Stockholms stad vill med ett konsumentpolitiskt handlingsprogram markera betydelsen av en aktiv lokal konsumentpolitik som medel för att skapa en långsiktigt hållbar samhällsutveckling.

Handlingsprogrammet inleds med att övergripande lyfta fram den svenska konsumentpolitiken och dess mål. I Sverige ses konsumentpolitiken som en del av vår gemensamma välfärdspolitik och syftar till att stärka enskilda människor i deras egenskap av konsumenter. Konsumentpolitikens huvuduppgift är att motverka ekonomiska och sociala klyftor. Medlen för att kunna stärka konsumenten är att skapa en fungerande marknad, bidra till en långsiktigt hållbar konsumtion, öka konsumentskyddet och stödja konsumenter med särskilda behov. Konsumentpolitiken ska bidra till tillväxt, välfärd och en hållbar utveckling.

Vidare tas målen för den europeiska konsumentpolitiken upp, mål som Sverige är en del av.

Med det nationella och europeiska perspektivet som bas motiverar programmet behovet av en aktiv lokal konsumentpolitik. Konsumentfrågorna har under de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa. Detta har medfört högre krav på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av teknikutveckling, ett allt större utbud, en avreglerad marknad och en ökande handel över gränserna. Ökade krav på den lokala konsumentpolitiken ställs genom vårt medlemskap i EU, den ökade globaliseringen och den tilltagande kommersiella påverkan riktad till alla konsumenter, inte minst barn och unga.

Stadens övergripande konsumentpolitiska mål ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet och har formulerats på följande sätt:

- Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna
- Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda.

Handlingsprogrammet lyfter fram vad som utmärker en bra konsumentverksamhet i staden. Den ska vara känd av stockholmarna, vara lättillgänglig, ha en hög servicenivå och hålla en jämn kvalitet. Därutöver ska

den vara drivande och aktivt arbeta för att undanröja förekommande problem för konsumenten. Ett prioriterat utvecklingsområde för staden är att nå de grupper som inte känner till att verksamheten finns och att den är gratis för den enskilde.

Programmet tar också upp hur de konsumentpolitiska målen ska kunna nås. Samtliga verksamheter i staden ska aktivt samverka om och lyfta konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden.

Det är stadsdelsnämnderna som ansvarar för konsumentrådgivningen lokalt i staden. Konsumentverket rekommenderar en heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare. Denna norm bör vara vägledande för stadsdelsnämnderna. Verksamheten måste ha resurser för direktrådgivning och förebyggande insatser. Målen i handlingsprogrammet ska brytas ned i verksamhets-specifika inriktningsmål och generella åtaganden för den lokala konsumentverksamheten och redovisas i nämndernas verksamhetsplaner. För att utveckla konsumentrådgivningen ska stadsdelsnämnderna undersöka vilka förväntningar och krav invånarna har på verksamheten. Den riktade konsumentvägledningen ska öka och då särskilt gentemot de unga. Därför ses skolan som en naturlig och viktig samarbetspartner i detta arbete.

Förutom stadsdelsnämnderna ska alla nämnder och bolag se över sina verksamheter utifrån ett konsumentperspektiv.

Konsumentnämndens uppdrag är att svara för den övergripande konsumentverksamheten och att främja och stödja konsumentvägledarna.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att det är viktigt att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram har utformats för staden. I och med den snabba utvecklingen i samhället behöver konsumenten stärkas för att bättre kunna klara av de krav som ställs.

Det är också bra att den lokala konsumentpolitiken sätts in i ett sammanhang av nationell och europeisk konsumentpolitik.

I programmet framgår vad stadsdelsförvaltningar och andra nämnder och bolag ansvarar för. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för konsumentrådgivningen i staden.

Handlingsprogrammet bör också ta upp stadens ansvar för budget- och skuldrådgivning. Detta arbete är obligatoriskt enligt lag och tangerar i allra högsta grad konsumentfrågorna, särskilt om man ser till de medborgare som är mer utsatta. Konsumentrådgivning likväl som budgetrådgivning är delar av det förebyggande arbete som är så betydelsefullt. Skuldrådgivning kommer in i ett senare skede. Om fler medborgare i staden får del av hushållsekonomisk rådgivning behöver det inte alltid gå så långt som till skuldsanering.

Tilltagande ekonomiska bekymmer kan även leda individen vidare till andra problem av mer social karaktär.

Handlingsprogrammet lyfter också fram barn och unga som särskilt har blivit utsatta för den tilltagande kommersiella påverkan. Reklamen satsar hårt på de unga, vilket också märks på den ökade konsumtionen. Här är det precis som programmet tar upp viktigt att satsa mer riktat på denna grupp i skolorna, gärna redan i förskolan.

Förvaltningen vill slutligen framföra ett önskemål om en konferens för stadens förvaltningar i anslutning till att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska börja gälla. Denna konferens skulle förutom att visa på vad handlingsprogrammet ställer för krav, också innehålla goda exempel. Ett par stadsdelsförvaltningar och även några andra förvaltningar där man arbetar på ett drivande sätt med konsumentfrågor skulle få presentera sitt arbete. Förslag på goda exempel: Hur man på ett stimulerande och lärorikt sätt kan jobba med hushållsekonomi i skolan. Hur man kan fånga upp de medborgare som är i stort behov av hushållsekonomisk rådgivning.

Bilaga

Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007